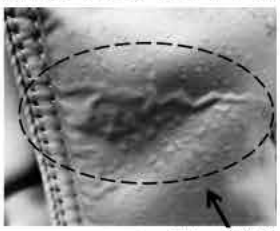
くらしの疑問??

～テスト室への問い合わせから～

（一社）北海道消費者協会が指定管理者となっている北海道立消費生活センターの商品テストグループには、道民の皆様からテスト依頼が年間約400件（技術的な問い合わせも含む）寄せられます。最近の苦情事例を紹介します。

クリーニング後、表面に凹凸が…

Q. 紳士ダウンジャケットを購入して4カ月後にクリーニングに出し、戻ってきたのを見ると、前立て、襟、ポケットふたなどの表面に凹凸が見られました。販売店に苦情を申し入れたところ、クリーニングの方法が悪いと言われました。クリーニング業者は製品が悪いと言います。どうしたらよいでしょう。



苦情品

製造時かクリーニング溶剤か？

A. 相談事例のような衣料品の「ぶくつき」（使用されている接着剤が部分的にはく離して表面に凹凸が発生する状態）の原因として、接着剤の経年劣化があります。しかし、苦情品は購入してから4カ月の商品で経年劣化には早いため、メーカーに見解を求めたところ「クリーニング時における溶剤や熱の影響」とのことでした。

一方、クリーニング業者は「クリーニングに問題はなく、製造時の圧着ムラ（製品の問題）」との見解が出されました。意見が対立したことから、両者での話し合いをすすめたところ、消費者には折半で全額返金対応されました。

運動靴のファスナーが壊れた

Q. 2カ月前に購入した運動靴のファスナーが開いてきます。調べてほしい。

ファスナーが開いてしまう運動靴

品質に問題はないが…

A. 苦情品のファスナーをまっすぐ引き上げると問題ありませんでしたが、斜め上などに引き上げたところ、エレメント（かみ合わせ部分）が途中から開いてくる現象が再現できました。

メーカーに見解を求めたところ、「ファスナーのＪＩＳ（日本工業規格）や社内基準はクリアしている商品で、品質に問題はない。

しかし、ごくまれに斜めや横に引き上げたり、きつめに履いたりすると、エレメントにずれが発生することが確認できた」とのこと。実際の使用状況に即した品質基準の作成を要望したところ、「今後のファスナーの規格や設計の際、改善していきたい」との回答がありました。相談者へは返金対応されました。

アカシアのはちみつの味がおかしい

Q. お歳暮でアカシアのはちみつをいただいたが、味がはちみつとは違うような気がします。水あめが入っているのではないか。

水あめ添加の可能性は低い

A. 苦情品の成分をテストしたところ、水あめの成分である麦芽糖は検出されな

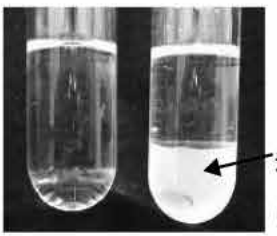
苦情品に見られた花粉

かったため、水あめ添加の可能性は低いと思われます。

はちみつの成分はほとんどが果糖とブドウ糖です。一般的にアカシアのはちみつの場合、果糖のブドウ糖に対する比率は1.4～1.6です。苦情品の比率は1.4でした。また、電子顕微鏡で観察したところ、アカシアと思われる花粉が見られたので、苦情品はアカシアのはちみつと思われます。

灯油が白濁

Q. 購入したばかりの開放型石油ストーブを点火したところ、異常燃焼をして消えました。ストーブの灯油タンクを見ると灯油に白い塊が付着していました。灯油を保管しているポリ容器の灯油を振ってみると同じように白濁し、白い塊ができます。灯油に問題があるのではないか。



正常な灯油(左)と
水が混入した灯油(右)

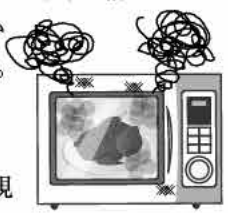
水が混入したのでは…

A. 苦情品の灯油は、白濁していました。これに脱水剤を添加すると白濁はなくなり、透明になりました。

また、正常な灯油に水を入れ振ってみると、苦情品と同様の白濁が見られたことから、白濁の原因は灯油に水が混入したことにより起きたと思われます。ただし、水の混入経路は特定できませんでした。

食品の温め直しで電子レンジから煙！

Q. スーパーで買ってきたヒレカツをオーブンレンジで温め直そうとしたところ、数分で本体から煙が出てきました。すぐに電源を落としましたが、部屋中に煙のにおいが…。原因を調べてほしい。



油汚れが原因か

A. 庫内を空の状態で再現実験したところ、数分で煙が出てきました。内部を調べたところ、ターンテーブル下に油汚れがあり、それがオーブン機能のときに熱せられ、煙が発生したと思われます。

内部を清掃して、取扱説明書にあるクリーニング機能（空だき）を行ったところ、煙が出なくなりました。

相談者には手入れ方法とクリーニング機能の操作方法を伝えました。

蛇口から緑色の小さな破片が…

Q. 11年使用したシステムキッチンの蛇口から時々、緑色の小さな破片が出てくるようになりました。メーカーに問い合わせたところ、配管に使用されている樹脂が劣化しはく離してきているもので、仮に飲んでも問題はないとのことでした。商品的に問題はないのか。

樹脂の劣化

A. この異物は、水栓関係に使用しているフレキシブルホースの内側に使用されている樹脂です。熱可塑性エラストマーといって、1997年ごろから使用されています。

湯側と水側の両方のホースに使用されている素材です。湯側が劣化してはく離しやすく、もともとクリーム色ですが、熱湯配管から溶出した銅の影響により、緑白色になったものと思われます。

調べてほしいことはありませんか？

今回掲載した事例以外にも食品の塩分量や成分検査、電気製品の事故の原因究明や繊維の色落ちのテストなども可能です。ご希望の方は北海道立消費生活センターの商品テストグループへお問い合わせください（相談専用電話０５０・７５０５・０９９９）。

なお、テストは無料ですが、テスト品の送料はご負担ください。